

Beschwerdemanagement in der Vereinigung der Waldorfkinderergärten e.V.

1. Präambel

In der Vereinigung der Waldorfkinderergärten mit ihren Mitgliedseinrichtungen, Gremien und Organen bilden Waldorfpädagogik und Soziale Dreigliederung die Grundlage ihrer Sozialgestalt.

Vor diesem Hintergrund ist es uns ein Anliegen, die Erhaltung und Verbesserung der Qualität in unseren Mitgliedseinrichtungen fortlaufend zu unterstützen und einen Prozess der Selbstevaluation in der gesamten Kindergartenvereinigung anzuregen. Ein Teil dieses Prozesses ist das Beschwerdemanagement.

Überall dort, wo Menschen miteinander umgehen, kann es zu Meinungsverschiedenheiten, Missverständnissen in der Kommunikation, Interessenkonflikten und unterschiedlichen Sichtweisen der vorliegenden Sachverhalte kommen. Auch strukturelle Mängel können zu Unzufriedenheiten führen.

Erfahrungsgemäß lassen sich Probleme/Konflikte effektiv lösen, wenn sie zeitnah Gehör finden und Klarheit darüber besteht, wo und durch wen diese bearbeitet und im besten Falle behoben werden können.

2. Ziel

Um dies zu erreichen, wurde innerhalb der Vereinigung der Waldorfkinderergärten ein gemeinsam vereinbartes Beschwerdemanagement eingerichtet. Hierzu haben alle zur Vereinigung gehörenden Regionen und Mitgliedseinrichtungen ihre Beschwerdewege beschrieben und öffentlich zugänglich gemacht. Außerdem wurde eine bundesweite Beschwerdestelle eingerichtet, welche nach dem Subsidiaritätsprinzip handelt. (vgl. 3.3)

Es ist uns ein Anliegen, die Eskalation von Konflikten bis hin zu rechtlichen Schritten zu vermeiden.

3. Beschwerdestelle

3.1 Beteiligte

An die Beschwerdestelle können sich wenden:

- Mitglieder der Gremien und Organe der Vereinigung der Waldorfkinderergärten,
- Träger, Mitarbeitende (ehrenamtlich oder angestellt) und Eltern der Mitgliedseinrichtungen,
- Mitarbeitende der Vereinigung der Waldorfkinderergärten,

Vereinigung der Waldorfkinderergärten e.V.

Sitz: Heubergstraße 18 · 70188 Stuttgart · Amtsgericht Stuttgart VR 2610
Vorstand: Thomas Geller, Dagmar Scharfenberg, Beate Wohlgemuth
Geschäftsleitung: Sabine Cebulla-Holzki, Oliver Langscheid
Bank für Sozialwirtschaft Stuttgart IBAN: DE02 6012 0500 0007 7077 00
BIC: BFSWDE33STG · USt-IdNr. DE147806874

Geschäftsstelle

Landauer Straße 66 · 67434 Neustadt/Weinstraße
Telefon: 06321 959686 · Telefax: 06321 959688
E-Mail: info@waldorfkinderergarten.de
www.waldorfkinderergarten.de

Mitglied in

- Mitarbeitende, die im Rahmen der Vereinigung in einer Krise sind und subjektiv das Gefühl haben, kein Gehör zu finden.

3.2 Themen

Grundsätzlich können an die Beschwerdestelle alle Beschwerden und Konflikte herangetragen werden, die aus den Aufgaben und Arbeitszusammenhängen innerhalb der Vereinigung der Waldorfkindergärten entstehen.

3.3 Subsidiarität

Bei Beschwerden und Konflikten halten sich die Beteiligten zunächst an die in den Regionen, Gremien und Organen vereinbarten Verfahren. In den Regionen werden hierbei insbesondere die Fachberater:innen beteiligt. Wenn es in dieser ersten Stufe zu keiner Klärung kommt, kann die Beschwerdestelle angerufen bzw. angeschrieben werden.

3.4 Rahmen

Den Rahmen der Bearbeitung in der Beschwerdestelle bilden

- Waldorfpädagogik, Dreigliederung und Anthroposophie,
- Satzung, Präambel und Leitbild der Vereinigung der Waldorfkindergärten sowie
- alle geltenden rechtlichen Bestimmungen.

3.5 Besetzung der Mitglieder der Beschwerdestelle (Wahl)

- Die Vertreterversammlung wählt eine Findungskommission, die der Versammlung Kandidat:innen für die Mitarbeit in der Beschwerdestelle vorschlägt.
- Die Beauftragung findet durch die Wahl in der Vertreterversammlung statt.
- Die Amtszeit beträgt drei Jahre. Eine Wiederwahl ist einmalig möglich.
- Die Beschwerdestelle besteht aus maximal sieben Personen, von denen in der Regel pro Fall zwei tätig werden.

3.6 Qualifikation

Mitarbeitende der Beschwerdestelle verfügen über folgende Kenntnisse und Fähigkeiten:

- Ausbildung in Konfliktbearbeitung (z.B. Mediation, Coaching, Klärungshilfe),
- nachweisbare Kenntnisse rechtlicher Grundlagen,
- Erfahrungen mit der Sozialgestalt eines Waldorfkindergartens und der Vereinigung der Waldorfkindergärten.

3.7 Befugnisse

Die Mitglieder der Beschwerdestelle haben die Befugnis,

- selbstständig und eigenverantwortlich in einem konstruktiven, moderierten Dialog mit allen Beteiligten eine einvernehmliche Lösung zu erarbeiten.
- gegebenenfalls andere Expert:innen hinzuzuziehen unter Einhaltung des finanziellen Rahmens.
- die Bearbeitung zu beenden, wenn eine Einigung nicht möglich erscheint.

- Die Beschwerdestelle wird nicht tätig, wenn einer der Beteiligten den Rechtsweg bereits beschritten hat.

3.8 Finanzierung

Die Tätigkeit der Mitglieder der Beschwerdestelle wird angemessen vergütet. Reisekosten werden erstattet.

Ist die Notwendigkeit einer externen Mediation gegeben, zahlt die Vereinigung das Erstgespräch.

3.9 Rückblick Berichtspflicht

Die Mitglieder der Beschwerdestelle berichten einmal im Jahr im Rahmen der Vertreterversammlung und geben einen Rückblick auf ihre Arbeit.

4. Ablauf des Verfahrens

Die Mitglieder der Beschwerdestelle geben sich eine eigene Geschäftsordnung.

Hauptpunkte des Ablaufes sind:

- Einreichung des Anliegens (Beschwerde, Konflikt) bei der Beschwerdestelle,
- Übermittlung des Anliegens im Rahmen der Subsidiarität, das heißt, entweder Weiterleitung des Anliegens an die zuständige Stelle, z. B. der Region mit Bitte um Bearbeitung und Rückmeldung oder eigenständige Bearbeitung unter Einbezug zweier Mitarbeiter:innen innerhalb der Beschwerdestelle,
- Bearbeitung,
- Abschluss, Dokumentation.

Die Mitglieder der Beschwerdestelle sind zur Vertraulichkeit verpflichtet. Es besteht eine Schweigepflicht.

Frankfurt, 13.11.2022
